

Conditions Générales de Vente et Conditions Particulières de Vente

Préambule faisant partie intégrante des présentes Conditions générales et particulières :

Les achats réalisés sur le site VACANCEL.COM ou auprès de VACANCEL sont proposés par la société « Michelangelo Foti », entreprise individuelle de droit suisse, inscrite au registre du commerce du Canton de Genève, sous le numéro CH-660.0.948.002-1.

Code T.I.D.S. attribué par la IATA : 96-0 2121 4.

Les dénominations « VACANCEL » et « VACANCEL.COM » valent, ci-après et dans tout autre support de texte et d'images relatifs au monde du voyage, pour la société « Michelangelo Foti ».

Sous son enseigne VACANCEL.COM, la société a pour objet :

"La représentation d'organiseurs, d'intermédiaires de voyages ou de tous fournisseurs de prestations touristiques.

L'organisation ou la vente : de voyages ou de séjours individuels ou collectifs de services pouvant être fournis à l'occasion de voyages ou de séjours notamment la délivrance de titres de transport, la réservation de chambres dans des établissements hôteliers ou dans des locaux d'hébergement touristiques, la délivrance de bons d'hébergement ou de restauration de services liés à l'accueil touristique, notamment l'organisation de visites de musées ou monuments historiques. Toutes opérations de production ou de vente de forfaits touristiques."

L'activité de la société est couverte par une garantie Responsabilité Civile Professionnelle (Contrat n° 14.674.569) à hauteur de CHF 5.000.000 (cinq millions de francs suisses) délivrée par la compagnie ZÜRICH Assurances, 1206 Genève.

NOTA BENE : la société « Michelangelo Foti » ne répond en aucun cas des réservations effectuées, à partir de son site VACANCEL.COM, auprès d'autres prestataires de services ou de partenaires, tels que EBOOKERS. Dans ce cas, ce sont les conditions générales et particulières des prestataires et partenaires précités qui s'appliquent.

Ces conditions de ventes s'appliquent à toutes les réservations faites avec ou par VACANCEL.

→ Pour utiliser ce site, vous devez être âgé d'au moins 18 ans, être capable juridiquement de contracter et utiliser ce site conformément aux présentes Conditions.

→ Les conditions relatives au CLUB VACANCEL font partie intégrante des présentes Conditions. Elles sont décrites dans un règlement ad hoc que l'on peut consulter en cliquant [ICI](#).

→ Les conditions relatives aux CONCOURS organisés par VACANCEL font partie intégrante des présentes Conditions. Elles sont décrites dans un règlement ad hoc que l'on peut consulter en cliquant [ICI](#).

→ En choisissant une assurance et en acceptant ces conditions générales de ventes, vous acceptez également les [conditions générales d'Elvia-Mondial assistance](#).

→ En plus des conditions générales de VACANCEL, les réservations sont sujettes aux conditions des Tours Opérateurs.

A. CONDITIONS GENERALES DE VENTE

1. Votre contrat

Quand VACANCEL agit en qualité de Tour Opérateur, votre contrat est conclu avec « MICHELANGELO FOTI » (Société enregistrée sous le numéro CH-660.0.948.002-1. Quand VACANCEL.COM agit en qualité d'intermédiaire, votre contrat est conclu avec un prestataire de voyages (tel que compagnies aériennes, y compris des compagnies aériennes low cost/à bas prix, des hôtels, des assureurs et des sociétés de location de voitures) selon le type de produit(s) ou service(s) que vous réservez.

Votre contrat entrera en vigueur une fois que nous aurons reçu votre paiement effectif (ou dans le cas des hôtels pour lesquels nous sommes un intermédiaire, une fois que nous aurons reçu le paiement de votre réservation) et qu'une facture de confirmation aura été éditée.

Les frais perçus par VACANCEL peuvent changer en tout temps. Ceci comprend les frais de vente par téléphone ou e-mail, de paiement par carte de crédit, d'annulation, de changement ou d'autres frais. Les frais mentionnés peuvent être réduits, augmentés ou même enlevés en tout temps.

Les conditions générales de vente de VACANCEL s'appliquent à toutes les réservations (y compris celles où nous agissons en tant qu'agent) sauf s'il est spécifié autrement. En procédant à la réservation de votre voyage, vous reconnaissez avoir lu et pris connaissance des présentes conditions générales et particulières de vente, les avoir comprises, les accepter et qu'elles font partie du contrat par lequel VACANCEL vous fournit ces prestations de voyage.

1.1 Contrat pour les vols: VACANCEL fera la réservation pour vous en agissant en qualité d'agent de réservation auprès du(des) prestataire(s) de voyage concerné(s) et votre contrat est soumis aux conditions générales de vente du prestataire ce qui pourraient limiter ou exclure sa responsabilité à votre égard (dans la plupart des cas, conformément aux différentes conventions internationales en vigueur).

1.2 Contrat pour l'hôtel: l'hébergement en hôtel est vendu de deux façons différentes:

1.2.1 Hôtels pour lesquels nous avons un mandat ou avec lesquels nous avons un partenariat direct : dans ce cas le contrat est conclu entre vous et VACANCEL.

1.2.2 Hôtels pour lesquels nous sommes un intermédiaire : dans ce cas le contrat est conclu entre vous et l'hôtel. VACANCEL agit en qualité d'agent de réservation et votre contrat est soumis aux conditions générales de vente du prestataire.

1.3 Contrat pour les voitures : VACANCEL fait la réservation pour vous en agissant en qualité d'agent de réservation auprès du(des) différent(s) prestataire(s) concerné(s) et votre contrat est soumis aux conditions générales de vente du prestataire.

1.4 Contrat pour les packages (ou voyage à forfait): un package est un ensemble déjà organisé de prestations qui durent plus de 24 heures ou qui inclut au moins une nuit et qui comprend au moins deux des prestations suivantes: (a) transport (b) hébergement ou (c) autre service touristique formant une partie significative de la réservation; et ces deux prestations ou plus vous sont vendues par nous en même temps comme un tout à un tarif global. Si le prix de différents produits et services faisant partie du même package est indiqué séparément, ils sont tout de même considérés comme un package au sens de la phrase précédente. Le contrat dans ce cas est conclu entre vous et VACANCEL.

2. Protection des données personnelles

La confidentialité de vos données est un point important pour VACANCEL. La présente politique de confidentialité décrit les principes et pratiques appliqués aux données personnelles définies ci-dessous et recueillies chez les utilisateurs de nos services sur notre site internet, par téléphone ou par e-mail, ou lors de concours et jeux.

En résumé:

- Nous ne recueillerons pas de données personnelles sans votre connaissance ou votre permission;
- Nous ne dévoilerons pas sciemment vos données personnelles à des tiers, sauf comme décrit dans cette politique de confidentialité et/ou conformément avec la loi en vigueur;
- Nous ne transmettrons pas sciemment vos données personnelles à l'étranger, sauf comme décrit dans cette politique de confidentialité et/ou conformément avec la loi en vigueur;
- Nous entreprendrons des démarches raisonnables pour protéger la confidentialité des données personnelles que nous avons recueillies.

Afin d'utiliser les services de VACANCEL.COM, le client s'engage à fournir attentivement et en toute bonne foi les informations réclamées par VACANCEL.COM notamment lors de l'inscription et de la réservation d'un produit. La validité de la réservation est liée à la véracité des informations fournies par le client. Toute erreur de saisie, information volontairement erronée engage la responsabilité du client, notamment les clauses de pénalité prévues pour une annulation volontaire du fait du client.

VACANCEL s'engage à mettre en œuvre tous les moyens à sa disposition pour joindre le client grâce aux informations fournies par ce dernier mais ne donne aucune garantie de réussite si celles-ci comportait une ou plusieurs erreurs volontaires ou involontaires.

Le client dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données nominatives qui le concernent, que VACANCEL est amené à recueillir pour les besoins de son activité.

Le client peut l'exercer en adressant un courrier électronique à : contact@vacancel.com

3. Informations et formalités administratives (passeport, visa) et sanitaires

Il est de votre responsabilité de vérifier auprès de l'ambassade ou du consulat concerné si pour la ou les destination(s) où vous vous rendez ou si pour le ou les lieux de transit(s), un passeport, un visa et un vaccin sont nécessaires. Si cela est nécessaire, il est de votre responsabilité de les obtenir. Si vous ne remplissez pas ces formalités, vous serez seul responsable des coûts, pertes et dommages encourus par vous ou nous en raison de votre négligence. Veuillez noter que des formalités particulières pour certains pays peuvent être complexes et sujettes à des changements avec un préavis très court.

Les personnes voyageant avec un aller simple peuvent se voir refuser l'entrée dans certains pays s'ils ne sont pas en mesure de prouver qu'ils possèdent un document attestant de leur départ de ce pays.

Vous devriez prendre contact avec l'ambassade de votre lieu de destination et visiter le site internet du Département fédéral des affaires étrangères. Pour la Suisse, utilisez le lien suivant: <http://www.eda.admin.ch/eda/en/home/rebs.html> pour toutes informations sur les pays où vous vous rendez ou pour le retour.

Il est également important de ne pas oublier d'inclure tous les lieux de transit de votre voyage; l'obtention d'un visa pour ces lieux de transit pourrait être nécessaire. Veuillez noter que de nombreux pays demandent que le passeport soit encore valable six mois après la fin de votre séjour. Certains pays appliquent d'autres règles. C'est pourquoi pour toutes informations pertinentes et actualisées nous vous recommandons de contacter l'ambassade ou le consulat du lieu de votre destination.

Vous devez absolument vous assurer que votre passeport est lisible et intact, tout signe de détérioration pourrait avoir pour conséquence le refus d'embarquement ou d'entrée dans le pays où vous vous rendez. Pour des informations supplémentaires (sur la validité du passeport, les délais de demande de passeport, le renouvellement d'un passeport, la réglementation concernant les mineurs, les passeports perdus ou volés,...), vous pouvez contacter l'ambassade ou le consulat concerné.

Vous devriez demander conseil à un professionnel de la santé – un docteur, une infirmière, un pharmacien ou une clinique sur la médecine du voyage - sur les vaccins et les précautions qui peuvent être obligatoires ou vivement recommandées, et ce au moins 8 semaines avant le voyage. D'autres conseils sur les voyages peuvent être trouvés sur <http://safetravel.ch> (allemand et français) ou sur <http://www.cdc.gov/travel> (anglais).

Tous les voyageurs à destinations des Etats-Unis doivent prendre connaissance de ce qui suit:

Un visa sera nécessaire pour entrer sur le territoire des Etats-Unis d'Amérique (EU) à moins que les passagers ne soient éligibles au programme d'exemption des visas (Visa Waiver Program VWP). Selon certaines conditions, le programme VWP permet aux détenteurs d'un passeport complet de citoyen suisse ayant le droit de résider en Suisse de remplir un formulaire « Visa Waiver » et de leur soumettre à leur arrivée. Vous devez vous assurer de respecter toutes les demandes du gouvernement des EU avant de confirmer votre réservation, comme par exemple en matière du formulaire « Visa Waiver ». Vous pouvez vous référer au site internet de l'ambassade des EU pour vérifier qu'est ce qui vous est demandé: <http://bern.usembassy.gov/>

Si vous êtes atteint d'une maladie contagieuse sérieuse d'importance pour la santé publique, notamment le VIH, vous n'êtes pas éligible au programme VWP et vous devez posséder un visa valide pour entrée aux Etats-Unis. Si vous avez déjà été arrêté ou condamné pour quelques raisons que ce soit et dans n'importe quel pays, et même si l'arrestation n'a pas conduit à une condamnation notamment en ce qui concerne les infractions au code de la route, vous aurez peut-être besoin d'un visa et vous devriez contacter directement l'ambassade des EU.

4. Conseils pour la préparation de votre voyage

Le Département fédéral des affaires étrangères (DFAF) peut avoir publié des informations sur votre lieu de destination de vacances. DFAF publie régulièrement des informations sur les pays où il existe des dangers liés à la sécurité politique ou à d'autres risques, tels que des risques médicaux et sanitaires. Avant de voyager, nous vous recommandons de vérifier si de telles informations ont été publiées sur le site:

<http://www.eda.admin.ch/eda/fr/home/travad.html> (français)

<http://www.eda.admin.ch/eda/en/home.html> (anglais)

<http://www.eda.admin.ch/eda/de/home/travad.html> (allemand)

Chaque pays publie ses propres recommandations sur les lieux de destination de vacances auxquelles vous pouvez vous référer en fonction de votre nationalité.

5. Réservation de votre voyage

Lors d'une réservation sur notre site internet, il peut vous être demandé les informations relatives à votre carte de crédit ou à votre compte bancaire. Votre carte de crédit sera débitée du coût total de votre voyage ou de l'acompte indiqués au moment de la réservation ou de l'offre. Vous nous autorisez ou autorisez un tiers à prélever le montant total de votre achat. Veuillez noter qu'il vous sera peut-être demandé de présenter une carte de crédit au moment de l'enregistrement. Pour la location de voiture, le conducteur principal doit présenter obligatoirement sa carte de crédit lors de la prise en charge de la voiture.

Le prix de chaque produit ou service est régulièrement revu et peut varier à la hausse ou à la baisse. Les offres promotionnelles ou les remises offertes sur notre site sont proposées à notre discrétion. Toutes les offres sont soumises à des conditions de disponibilité et peuvent être retirées à tout moment.

Lors d'une réservation, vous garantissez avoir la capacité d'accepter et vous acceptez les conditions générales de vente de VACANCEL en votre nom et au nom de tous les membres de votre groupe, et de plus si vous effectuez la réservation pour plus d'une personne, vous garantissez être responsable des paiements dus par chacun des membres du groupe pour lequel vous réalisez la réservation.

Il est de votre responsabilité de vous assurer que toutes les informations que nous vous donnons, ou que n'importe lequel de nos employés ou de nos prestataires vous donnent, sont transmises à tous les membres de votre groupe. Toute information que nous vous donnons sera considérée comme étant donnée à chacun et à tous les membres du groupe pour lequel vous faites ou avez fait une réservation.

6. Paiement

La réservation est effective dès règlement par le client du montant réclamé.

Selon la date de départ et sauf indication contraire, le règlement initial est égal au minimum à 30% du montant total. Ne sont pas considérés comme libérateurs de la dette : la remise d'un n° de carte de paiement tant que l'accord du centre n'est pas obtenu. Le solde est payable, sauf indication contraire, au plus tard 30 jours avant le départ, dans les conditions applicables à l'acompte, faute de quoi VACANCEL.COM serait en droit de résilier le contrat sans que l'acheteur puisse prétendre au remboursement de son acompte ni à une quelconque indemnité. Dans ce cas l'annulation sera considérée comme à l'initiative de l'acheteur.

MODES DE PAIEMENT :

Nous acceptons les modes de paiement suivants :

- virement sur compte bancaire ou postal (mode recommandé lorsque applicable) ;
- cartes de crédit VISA et MASTERCARD (surcharge de 3% sauf si la prestation est réservée directement auprès d'un de nos partenaires)
- PAYPAL ou MONEYBOOKERS (surcharge de 3%, sauf pour les paiements relatifs aux cotisations du Club et aux concours).

Nous nous réservons le droit de refuser le règlement par carte de crédit, Paypal ou Moneybookers dans certains cas. La photocopie de la carte bancaire servant au paiement de votre commande peut vous être demandée, ainsi que celle du passeport ou de la carte d'identité du porteur de la carte bancaire, et celle des passagers.

En cas de paiement par carte de crédit :

Lors de la réservation, le client indique son numéro de carte de crédit, sa date d'expiration et son numéro de cryptogramme visuel.

Il est de la responsabilité du client de fournir les informations d'une carte de crédit valide (notamment de fournir un numéro exact, de s'assurer que la carte est en cours de validité et que le compte est suffisamment approvisionné). Si cela n'est pas le cas, VACANCEL ne peut garantir ni le prix de la réservation ni la réservation elle-même.

Afin de participer aux frais facturés à VACANCEL par les sociétés de cartes de crédit, un montant fixe est appliqué pour tout paiement, excepté ceux effectués par carte de débit Visa, ceux relatifs aux paiements des cotisations du Club et ceux relatifs aux concours. Ces frais ne concernent pas les réservations pour lesquelles le montant total est entièrement débité par un prestataire tiers. Tous ces frais vous seront signalés avant votre décision finale.

Certaines compagnies aériennes de ligne prennent également des frais de carte de crédit. Ces derniers seront prélevés directement par la compagnie. Ces frais de carte de crédit ne sont pas remboursables.

Pour les compagnies low cost/à bas prix, le montant de ces frais sera estimé et vous sera également signalé au cours de votre réservation. Tous ces frais seront inclus dans le récapitulatif final du coût au cours de la réservation. Le coût final sera également indiqué dans la confirmation de réservation.

7. En cas de problème à l'étranger

En cas de problème à l'étranger, vous devez en premier lieu en informer le prestataire approprié (par exemple hôtel, société de location de voiture, compagnie aérienne). Si le prestataire n'est pas en mesure de résoudre le problème à votre convenance, vous devez nous contacter au +41 22 756 25 74.

Dans le cas où votre demande ne peut pas être satisfaite sur le moment, vous devez nous en informer, dès que possible et dans les 28 jours suivant votre retour, en écrivant à notre Service clients, VACANCEL, route de l'Etraz 25, CH-1239 Collex, Suisse, en mentionnant votre référence de réservation initiale, en fournissant toutes les informations et les documents nécessaires.

Dans le cas où vous ne nous notifiez pas dans ce délai, le traitement et/ou la résolution de votre plainte pourrait être entravé et cela pourrait également nous empêcher de mener une enquête approfondie, et par conséquent tout droit à compensation auquel vous pourriez prétendre pourrait être remis en cause.

8. Responsabilité de votre voyage

Responsabilité relative aux hôtels pour lesquels nous avons un mandat (paragraphe 1.a.2.i; contrat entre vous et VACANCEL).

Nous avons la responsabilité que l'hébergement que nous vous vendons en tant que mandataire et que vous avez réservé auprès de nous vous est fourni tel que décrit sur notre site internet ou autre support nous appartenant. Dans le cas où une partie de votre hébergement seulement ne serait pas tel que décrit et/ou n'est pas conforme à un standard correct par la faute de nos employés, de nos agents ou de nos prestataires, nous vous dédommagerons par une compensation raisonnable. Nous

n'aurons pas à vous payer de compensation dans le cas d'un défaut de votre hébergement qui n'est pas du à une faute de notre part ou de nos prestataires mais qui a été causé par vous ou par des circonstances inhabituelles et imprévisibles et que ni nous ni nos prestataires (même en ayant apporté tout le soin attendu) n'aurions pu anticiper ou éviter. Notre responsabilité dans de telles situations doit, dans la mesure permise par la loi locale, être limitée au maximum à deux fois le coût de votre hébergement seulement et dans le calcul pour le montant de la compensation pour un tel défaut nous prendrons en compte tous les facteurs pertinents y compris : le prix payé pour la chambre seulement que nous vendons en tant que mandataire, toutes mesures qu'il était raisonnable que vous preniez pour minimiser les désagréments / les dommages rencontrés, la mesure dans laquelle le défaut ou le fonctionnement incorrect a affecté le bon déroulement de votre séjour.

Nous acceptons la responsabilité des morts, blessés, malades causés par des actes et/ou la négligence de nos employés, nos agents et nos prestataires agissant alors dans le cadre ou au cours de leur emploi.

Si vous demandez une compensation parce que votre hébergement seulement que nous vendons en tant que mandataire n'est pas comme décrit et/ou n'est pas conforme à un standard correct, vous devez suivre la procédure ad hoc.

Concernant la responsabilité des packages, veuillez vous référer au paragraphe 23.g) ci-dessous.

Dans tous les cas où VACANCEL agit seulement en qualité d'agent de réservation pour les prestataires tiers de votre voyage, nous ne sommes pas responsables quel que soit le problème rencontré au cours de votre voyage et notre responsabilité est notamment exclue autant que la loi le permet.

9. Informations importantes sur les limites de responsabilité

En ce qui concerne les voyages à l'international, notre responsabilité envers vous sera limitée ou exclue conformément aux conventions internationales applicables mentionnées ci-dessous. Cela signifie que notre responsabilité envers vous sera limitée à la responsabilité effectivement engagée (le cas échéant) du transporteur ou de la compagnie de transport en charge des services de transports concernés.

VACANCEL est reconnu en tant qu'organisateur de voyages et de vacances seulement, et à ce titre il ne contrôle pas ni ne gère de compagnie aérienne, ni d'entreprise maritime ou ferroviaire. Quand vous voyagez, votre trajet peut être soumis à certaines conventions internationales telles que, mais pas seulement, la [convention de Varsovie](#) et la [convention de Montréal](#) (relatives au transport aérien international), la convention d'Athènes (relative au transport international par mer) ou la COTIF (Convention transports internationaux ferroviaires), lesquelles peuvent être amendées ou repromulguées de temps à autres (les « Conventions »). Vous consentez à ce que ces Conventions s'appliquent à votre voyage.

Vous acceptez que les propres « Conditions de transport » des transporteurs ou sociétés de transport s'appliquent à votre voyage. Quand nous réservons un moyen de transport pour vous, nous nous basons sur les conditions générales et les limites de responsabilité définies dans ces conventions internationales et ces « Conditions de transport ». Vous reconnaissez que toutes les conditions générales définies dans ces « Conditions de transport » font partie de votre contrat avec nous tout comme avec la compagnie de transport et que ces « Conditions de transport » doivent être considérées comme incluses par référence dans votre contrat. De plus, des copies des conditions des transporteurs sont disponibles sur leur site internet respectif.

10. Evènement en dehors de notre contrôle

A part quand cela est expressément mentionné dans ces conditions de réservation, nous regrettons de ne pas pouvoir accepter la responsabilité ou de ne pas pouvoir payer une compensation dans les cas où le bon déroulement de nos obligations contractuelles est empêché ou affecté par des circonstances hors de notre contrôle comme décrites ci-dessous:

Cela inclut: des évènements inhabituels, imprévisibles ou inévitables hors de notre contrôle, leurs conséquences qui ne peuvent pas être évitées même si tout le soin nécessaire a été apporté, inclus mais pas seulement limité à, la guerre, des menaces de guerre, une émeute, des désobéissances ou confrontations civiles, une action gouvernementale, une activité terroriste, une catastrophe naturelle ou industrielle, des conditions météorologiques hostiles, le niveau des eaux dans les rivières ou des inondations, une fermeture d'aéroports, et peut également inclure un désaccord industriel incluant des tiers, des problèmes techniques ou de maintenance ou des décisions imprévisibles relatives au fonctionnement des transporteurs aériens tels que des changements de planning ou tout problème dans les infrastructures des technologies de l'information (notamment, mais pas seulement, notre site internet) ou des problèmes de connexions internet.

11. Votre comportement

Il est de votre responsabilité de vous assurer pendant votre voyage que vous-même ou l'un des membres de votre groupe ne se comporte pas d'une façon inappropriée ou qui pourrait mettre en danger, tourmenter, porter atteinte ou créer des dommages à d'autres personnes ou qui pourrait risquer d'endommager un bien appartenant à d'autres personnes (notamment mais pas seulement, l'ivresse, comportement agressif en vol).

Si, d'après notre avis raisonnable ou celui de nos prestataires, votre comportement est inapproprié ou pourrait mettre en danger, tourmenter, porter atteinte ou créer des dommages à d'autres personnes ou pourrait risquer d'endommager un bien appartenant à d'autres personnes, nous et/ou nos prestataires (par exemple gérants d'hôtels, pilotes de compagnie aérienne) prendrions les mesures appropriées afin d'assurer la sécurité et le confort de nos clients et de leurs biens et de nos

prestataires; ces mesures incluent notamment de mettre fin à votre voyage, auquel cas notre responsabilité et celle de nos prestataires envers vous cessera immédiatement et vous ne pourrez prétendre à aucun remboursement ou paiement d'indemnité et/ou à aucun remboursement des coûts ou frais engagés suite à la terminaison du voyage. De plus, vous serez responsable du remboursement des dépenses que nous aurons du faire suite à cette terminaison.

12. Résolution des conflits

Toute réclamation doit parvenir par écrit à VACANCEL dans un délai maximum de 30 jours après la date du retour. Passé ce délai, VACANCEL se réserve le droit de ne pas entrer en matière.

Les conflits, liés ou issues de ces conditions générales et qui ne peuvent pas être résolus à l'amiable, devront être soumis à l'ombudsman (médiateur) de l'industrie du voyage suisse.

13. Modifications des conditions générales

Nous pouvons modifier ces conditions générales à tout moment sans préavis. Si nous amendons ces conditions générales, les conditions modifiées seront applicables une fois publiées sur ce site internet et les changements seront considérés comme acceptés par vous.

14. Assistance spéciale

Si vous êtes handicapé, invalide ou à mobilité réduite ou si vous nécessitez une assistance spéciale pour quelque raison que cela soit, nous vous demandons de nous prévenir au moment où vous effectuez la réservation. Si ces besoins changent avant votre départ, vous devez nous en informer avant le départ pour que nous puissions vous héberger de façon appropriée. Nous ne pourrions pas être tenus pour responsable des pertes que vous pourriez subir dans le cas où nous ou nos prestataires ne sommes pas en mesure de satisfaire vos besoins.

15. Météo

Nous ne pouvons pas être tenus pour responsable en cas de perturbation de votre voyage à cause des conditions météorologiques mauvaises ou inhabituelles.

16. Demandes spéciales

Veillez nous informer de toutes demandes spéciales et nous les transmettrons au prestataire approprié. Toutefois nous ne pouvons pas garantir que vos demandes spéciales seront satisfaites puisque nous n'avons pas de contrôle direct sur la façon dont les services sont fournis.

17. Appels téléphoniques

Dans le cadre de l'évaluation constante de notre Service clients, nous nous réservons le droit d'enregistrer des appels téléphoniques au hasard. En acceptant ces conditions générales, vous acceptez et consentez à cette pratique. Ces enregistrements seront seulement utilisés dans le but de contrôler la qualité du service client.

18. Modification et annulation

18.1 Modification et annulation – de votre fait

Toute modification est soumise à des conditions de disponibilité, aux limitations et restrictions du prestataire de voyage approprié.

Les annulations doivent respecter les conditions générales du prestataire du service concerné. La règle générale est que ces contrats ne peuvent pas être modifiés ou annulés sans le paiement de frais de modification ou d'annulation ou de frais de dossier.

La partie remboursable du coût de votre achat (le cas échéant) vous sera remboursée dans la mesure où nous serions remboursés par le prestataire. Nous vous transférerons ce remboursement.

En cas d'annulation, les frais de VACANCEL prélevés durant la réservation ne seront pas remboursés.

Dans le cas où la modification signifie que le coût de votre réservation s'accroît, si par exemple vous souhaitez améliorer la catégorie de l'hôtel, vous devrez payer ces coûts supplémentaires. Toutefois dans le cas où la modification signifie que le coût de votre réservation baisse, nous ne vous rembourserons pas la différence.

Si vous souhaitez modifier ou annuler une partie de votre réservation, des frais de dossier VACANCEL s'appliqueront - y compris pour les adhérents au Club Vacancel et dans tous les cas où il n'y aurait pas eu de frais de dossier imputés lors de la réservation initiale - comme cela est détaillé dans les sections respectives ci-dessous.

Les frais de réservation ou de dossier ne sont pas remboursés.

18.1.2 Modification et annulation de vols

Lors d'une annulation ou d'une modification de contrat par le client (exemple: changement ou annulation de réservations), les conditions générales du prestataire de service s'appliquent. La règle générale est que ces contrats ne peuvent pas être modifiés ou annulés sans le paiement de frais de modification ou d'annulation. Ces frais peuvent se monter à la totalité du coût de la prestation modifiée ou annulée.

En plus des frais de modification ou d'annulation facturés par le fournisseur de la prestation, VACANCEL facture dans tous les cas des frais de modification ou d'annulation supplémentaires. Cette règle est valable dans les cas de modifications et d'annulation de billets, ainsi que pour des remboursements de taxes d'aéroport.

Dans tous les cas de figure, les frais mentionnés ainsi que toutes les primes payées pour l'assurance organisée par VACANCEL en votre nom, sont non remboursables.

L'annulation est généralement possible tant que les billets d'avions et/ ou les documents de voyages ne sont pas édités. Les modifications des réservations sont possibles selon la disponibilité des sièges et des dates et seulement avant que les documents de voyages ne soient édités.

Dans certains cas les billets d'avions sont sujets à des restrictions. Selon le type de tarifs, certains billets ne sont pas modifiables ou remboursables une fois qu'ils ont été édités. Dans d'autres cas et sous réserve du paiement d'une pénalité, la compagnie aérienne utilisée peut accepter de changer les dates de la réservation.

Les frais d'annulation et de modification sont imposés par les compagnies aériennes. En cas d'annulation par le client avant le départ, les pénalités varient de 0 à 100% du prix du billet, selon le type de tarif utilisé.

Quand vous, en tant que client, interrompez ou modifiez votre trajet, en général toute partie non utilisée n'est pas remboursable. Dans ce cas, les compagnies aériennes ne remboursent pas les taxes d'aéroport. Pour les billets aller-retour, toutes les parties du trajet doivent avoir été utilisées; pour ceux-ci les conditions d'annulation de la compagnie aérienne auprès de laquelle vous avez réservé par notre intermédiaire s'appliquent, et vous devriez confirmer ces informations. Si la partie aller de votre trajet n'est pas utilisée, la pratique habituelle des compagnies aériennes est d'annuler les autres parties, les billets deviennent alors invalides.

Les conditions d'annulation et de modification des vols low cost/à bas prix sont les conditions applicables des compagnies aériennes. Vous devez contacter directement la compagnie aérienne pour annuler ou modifier des vols low cost/à bas prix. En général, les tarifs des vols low cost/à bas prix ne sont pas remboursables. Dans le cas où vous décidez d'annuler votre vol à bas prix, toutes les primes payées pour l'assurance organisée par nous en votre nom, nos frais de réservation et les frais de modification sont non remboursables. Dans le cas de vols à bas prix combinés avec une voiture, veuillez vous référer à l'article 3 pour les conditions de modification et d'annulation de voiture.

Si la raison de votre annulation est couverte par les termes de la police d'assurance que vous avez achetée, vous pourrez demander, le cas échéant, auprès de l'assurance le remboursement des frais non remboursables et des frais d'annulation.

18.1.3 Modification et annulation d'hôtels

L'hôtel que vous aurez choisi aura ses propres conditions d'annulation par chambre qui vous seront communiquées sur la page des informations détaillées du voyage avant que vous ne réserviez. VACANCEL vous transmettra toutes politiques ou frais que l'hôtel impose quant aux annulations. Sauf exception indiquée avant la réservation définitive, VACANCEL ne vous facture pas de frais d'annulation; seuls les éventuels frais d'annulation du prestataire seront chargés. Pour toute modification de réservation d'hôtel, et sauf exception indiquée avant la réservation définitive, VACANCEL ne vous facture également aucun frais de changement. Dans tous les cas de figure, les frais de carte de crédit ainsi que toutes les primes payées pour l'assurance organisée par VACANCEL en votre nom, sont non remboursables.

18.1.4 Modification et annulation de location de voiture

La société de location de voitures a ses propres conditions d'annulation. En plus des frais d'annulation de la compagnie de location de voitures, VACANCEL vous facturera des frais d'annulation ou de modification de CHF 100.

Le remboursement n'est pas possible dans les cas suivants:

- a) Si vous ne vous présentez pas pour la prise en charge de la voiture (no-show).
- b) Si vous annulez dans les 48 heures avant la prise en charge de la voiture.
- c) Si vous restituez votre voiture plus tôt que prévu.

Dans tous les cas de figure, les frais mentionnés ainsi que toutes les primes payées pour l'assurance organisée par VACANCEL en votre nom, sont non remboursables.

18.1.5 Modification et annulation des packages

Si vous souhaitez changer ou annuler une partie de votre package, les règles d'annulation de chaque produit s'appliqueront (cf. ci-dessus les articles 2.a.1.2 et 2.a.1.3). De plus les changements et les annulations sont régis par les conditions générales du prestataire du service concerné. En règle générale, ces contrats ne peuvent pas être modifiés ou annulés sans le paiement de frais d'annulation, de modification ou des frais de dossier. Dans le cas d'un package incluant un vol low cost / à bas prix, le séjour est non modifiable et non remboursable. Dans tous les cas de figure, les frais mentionnés ainsi que toutes les primes payées pour l'assurance organisée par VACANCEL en votre nom, sont non remboursables.

18.1.6 Modification et annulation des packages balnéaires

Les frais d'annulation et de modification sont régis par les conditions du Tour Opérateur.

18.1.7 Modification et annulation des assurances

Une fois vendue, une assurance ne peut pas être annulée. Dans tous les cas de figure, les frais mentionnés ainsi que toutes les primes payées pour l'assurance organisée par VACANCEL en votre nom, sont non remboursables.

18.2 Modifications et annulation – de notre fait

Il peut parfois arriver que nous devions modifier votre réservation. La plupart de ces changements sont mineurs et nous vous en informerons dès que possible avant que votre voyage ne commence. En cas de modification importante, qui n'est pas due à un événement hors de notre contrôle, nous vous offrirons le choix entre un voyage alternatif comparable (si disponible) et un remboursement. Si la modification importante de votre réservation est due à un événement hors de notre contrôle (tel que décrit ci-dessous) nous ne serons pas dans l'obligation de vous proposer une compensation.

Dans le cas d'une modification importante d'un package, vous avez le choix entre les options suivantes: vous pouvez accepter les changements ou vous pouvez vous retirer du contrat. Si vous vous retirez du contrat, vous avez le choix entre les options suivantes: vous pouvez obtenir un remboursement total ou un package équivalent ou de plus grande qualité si nous sommes en mesure de les fournir, ou un package de moindre qualité avec un remboursement de la différence de prix.

Si dans un package, la modification importante concerne un vol opéré par une compagnie low cost/à bas prix, cette dernière vous communiquera l'information, à vous uniquement, et non à VACANCEL. Le cas échéant, vous pourrez entreprendre directement avec la compagnie low cost/à bas prix une modification, voire une annulation de vos vols. Si nécessaire, VACANCEL pourra, dans la mesure du possible, prendre contact avec la compagnie à votre place. Il est cependant impératif que vous informiez VACANCEL des changements importants communiqués par la compagnie low cost/à bas prix, afin que votre réservation hôtelière puisse être modifiée ou annulée en conséquence.

En général, les tarifs des vols low cost/à bas prix ne sont pas remboursables. Dans le cas où vous décidez d'annuler votre vol à bas prix, toutes les primes payées pour l'assurance organisée par nous en votre nom, nos frais de réservation et les frais de modification sont non remboursables. Dans le cas de vols à bas prix combinés avec une voiture, veuillez vous référer à l'article 3 pour les conditions de modification et d'annulation de voiture.

Dans le cas d'une modification importante d'un package, vous avez le choix entre les options suivantes: vous pouvez accepter les changements ou vous pouvez vous retirer du contrat. Si vous vous retirez du contrat, vous avez le choix entre les options suivantes: vous pouvez obtenir un remboursement total ou un package équivalent ou de plus grande qualité si nous sommes en mesure de les fournir, ou un package de moindre qualité avec un remboursement de la différence de prix.

Sont généralement considérées comme des modifications importantes:

- i) Un changement de votre aéroport de départ;
- ii) Un changement de plus de 12 heures de votre heure de départ;
- iii) Un changement de votre lieu de vacances outre-mer;
- iv) Un changement d'hébergement pour une classe inférieure à celle que vous avez choisie lors de votre réservation;
- iv) Une augmentation du prix de plus de dix pour cent.

Dans l'éventualité peu probable où votre réservation devrait être annulée, un remboursement total de tout ce qui nous aura déjà été payé sera versé (sauf en ce qui concerne les primes d'assurances) à la (aux) personne(s) qui a (ont) payé pour la réservation initiale.

Dans l'éventualité peu probable où nous devrions annuler votre package, vous avez le choix entre les options suivantes: vous pouvez obtenir un remboursement total ou un package équivalent ou de plus grande qualité si nous sommes en mesure de les fournir, ou un package de moindre qualité avec un remboursement de la différence de prix.

Dans le cas de l'annulation de votre vol, vos droits et recours sont régis par les conditions de transport de la compagnie aérienne. Vous aurez peut-être droit à:

- (a) un transport sur un autre vol de la même compagnie aérienne sans coût supplémentaire;
- (b) un vol vers votre destination avec un autre transporteur sans coût supplémentaire;
- (c) de recevoir un remboursement total;
- (d) d'autres droits et recours.

18.3 En cas de non présentation

Dans le cas où vous avez une réservation pour l'un de nos produits ou prestations, inclus vol, location de voiture, logement et packages, et que vous ne vous présentez pas à l'enregistrement, ou pour la prise en charge de la voiture ou tout autre situation où vous ne vous présentez pas pour bénéficier du produit ou de la prestation, vous ne pourrez pas prétendre à nous demander un remboursement. Toutefois vous serez en droit de demander le remboursement des taxes du vol de départ que vous avez payées (sauf pour les vols low cost/à bas prix pour lesquels des frais de dossier de VACANCEL et du prestataire s'appliquent).

18.4 Avoir votre preuve de réservation

Vous devez vous assurer lors de votre voyage de toujours avoir avec vous vos confirmations de réservation, vos e-tickets (billets électroniques) et tout autre document de voyage (inclus votre passeport). Nous ne serons pas responsables si un prestataire ne vous fournit pas le produit ou la prestation réservée parce que vous n'avez pas présenté ces documents.

19. Vols

Il est de votre responsabilité de vous assurer que toutes les données de la réservation sont exactes avant de valider. Il est de votre responsabilité également de vérifier que le nom sur votre passeport correspond au nom sur votre billet et/ou sur la confirmation de réservation. Prénom et nom de famille ne doivent pas être intervertis. Vous devez nous avertir immédiatement si vous changez d'adresse de courrier électronique ou de numéro de téléphone après avoir fait votre réservation avec VACANCEL.

a) e-tickets (billets électroniques)

Depuis le 1er juin 2008, suite à la décision de la IATA et de toutes les compagnies aériennes, les agences de voyages ne peuvent plus éditer de billets papiers. Cela signifie que VACANCEL (tout comme les autres agences de voyage) peut seulement éditer des e-tickets (billets électroniques).

Aujourd'hui il est possible d'émettre la plupart des billets sous la forme d'e-tickets et les compagnies aériennes travaillent à ce que 100% des billets soit des billets que les agences de voyages puissent émettre de façon électronique. Quand parfois il n'est pas possible pour nous d'émettre un e-ticket, la procédure suivante s'applique: la confirmation de votre réservation dépendra des capacités techniques de la compagnie aérienne relatives à l'e-ticket. Dans le cas peu probable où l'émission du e-ticket ne serait pas possible (la compagnie aérienne n'offrant pas la fonctionnalité e-ticket), VACANCEL annulera toute votre réservation, vous remboursera ce que vous avez payé, il sera considéré qu'aucun contrat n'a existé et VACANCEL est déchargé de toute responsabilité à votre égard. Le cas échéant, VACANCEL vous proposera des alternatives possibles.

b) Vols low cost/à bas prix

Nos frais de réservation pour des vols « low cost / à bas prix » vous seront débités au moment de la réservation. Nous vous enverrons une facture / confirmation qui confirmera votre réservation. La compagnie aérienne vous débitera directement le montant des billets et les taxes d'aéroport.

Les compagnies aériennes « low cost / à bas prix » peuvent également facturer des frais additionnels pour paiement par carte de crédit, pour les bagages enregistrés en soute, ainsi que pour la nourriture et les boissons à bord. Nos frais de réservation et les frais pour paiement par carte de crédit vous seront indiqués pendant le processus de réservation.

Certaines compagnies aériennes « low cost / à bas prix » peuvent débiter en monnaie étrangère. Selon le cours du change et la commission facturée par votre carte de crédit, le total en CHF pourra être légèrement différent de celui indiqué sur la confirmation. Cette différence ne pourra pas être prise en charge par VACANCEL.

Concernant l'enregistrement des bagages en soute avec les compagnies « low cost, / à bas prix », ebookers vous conseille de contacter directement la compagnie en question, avant votre départ, afin de les ajouter à votre réservation. Les frais applicables vous seront alors communiqués par la compagnie concernée. Vous pouvez également choisir d'enregistrer vos bagages en soute le jour du départ directement à l'aéroport. Il se peut toutefois que ces frais additionnels de bagages soient alors plus élevés.

c) Horaires de vol

Les horaires de vols mentionnés dans le plan de route de VACANCEL ne sont donnés qu'à titre indicatif. Tous les horaires de départ et d'arrivée sur le billet d'avion sont fournis par les compagnies aériennes concernées et sont seulement des estimations. Ils peuvent varier en fonction des restrictions du contrôle aérien, des conditions météorologiques, des exigences de maintenance/de service et du devoir pour les passagers de s'enregistrer à l'heure.

A moins que vous n'ayez acheté votre vol comme partie d'un package, nous ne sommes pas responsables des changements possibles d'horaire de départ et d'arrivée donnés précédemment ou mentionnés sur votre billet ou de tout autre changement de votre vol par la compagnie aérienne concernée. Veuillez également noter que quand une partie d'un billet n'est pas utilisée sans que le transporteur soit directement prévenu, toutes les parties restantes de votre billet peuvent faire l'objet d'une annulation sans autre notification. Dans les cas où cette situation arrive, nous ne sommes pas responsables des coûts induits. Pour tous vos déplacements aériens, il est de votre responsabilité de vérifier les horaires de départ et d'arrivée de vos vols au moment de voyager.

Nous ne sommes pas en mesure de vous aider si vous êtes retardé car cela relève de la seule discrétion de la compagnie aérienne concernée. Veuillez noter que les horaires indiqués sur votre billet ou sur le plan de route sont les horaires de départ du vol. L'horaire d'enregistrement, tels que indiqués par le transporteur ou dans les horaires de la compagnie aérienne est l'horaire limite et est donné à titre indicatif seulement. C'est généralement l'heure limite à laquelle les passagers peuvent se présenter et qui permet d'avoir le temps nécessaire pour remplir toutes les formalités, après cette heure ils ne peuvent plus être acceptés pour faire le voyage. Les vols ne peuvent pas être retardés à cause de passagers arrivant en retard et nous, ou la compagnie aérienne, sommes dégagés de toute responsabilité dans ce cas.

d) Demande de siège

Nous n'avons aucun contrôle sur l'attribution des sièges par la compagnie aérienne, par conséquent si vous avez des demandes particulières concernant les places, vous devriez procéder à l'enregistrement à l'aéroport dès que possible. Nous ne pouvons pas vous garantir que la compagnie aérienne pourra satisfaire vos demandes. Les principales compagnies aériennes permettent de plus en plus un enregistrement en ligne 24 heures avant l'heure du départ.

e) Vols directs

Veuillez noter que la mention « direct » sur votre billet d'avion ne signifie pas nécessairement que le vol sera sans arrêt. Un vol décrit comme direct est un vol pendant lequel vous n'aurez pas à changer d'avion pendant votre voyage.

f) Grossesse et enfants

Certaines compagnies aériennes refusent de transporter les femmes enceintes qui en seront à plus de 28 semaines de grossesse à la date du trajet retour. Veuillez vérifier avec la compagnie aérienne concernée car leurs règles peuvent être différentes et veuillez également consulter votre médecin. Les nourrissons peuvent voyager à partir du moment où ils sont âgés de 6 semaines au moins et ils doivent être soit sur les genoux d'un adulte soit sur un siège pour nourrisson. Veuillez contacter la compagnie aérienne avec laquelle vous voyagez pour avoir des informations sur les sièges adéquats. En général les enfants âgés de 2 ans ou plus doivent occuper un siège. Un enfant doit être âgé de moins de 2 ans à la date du vol de retour pour bénéficier du tarif nourrisson qui est souvent de 10% du taux publié par l'Association Internationale de Transport Aérien (AITA). Les enfants doivent être âgés de moins de 12 ans à la date du vol de retour pour bénéficier du taux enfant qui est souvent de 33% du taux publié par l'Association Internationale de Transport Aérien (AITA).

Dans le cas où vous souhaitez réserver un vol pour un mineur non accompagné (UMNR/MNA), vous devez en informer la compagnie aérienne à l'avance conformément aux conditions imposées par cette dernière. En cas de désaccord, VACANCEL se dégage de toute responsabilité et il ne pourra pas lui être demandé de rembourser les coûts éventuels imposés par la compagnie aérienne.

g) Taxes, frais et coûts imposés par le gouvernement

Le prix de votre vol inclut toutes les taxes, les frais et les coûts imposés par le gouvernement. Si les taxes de départ de votre vol retour doivent être payées localement, alors elles devront être payées dans le pays de départ. Dans certains cas de départ, les taxes doivent être payées par vous localement au gouvernement du pays que vous quittez et par conséquent elles ne sont pas remboursables par nous.

h) Liste communautaire

Conformément à la réglementation européenne, nous devons porter à votre connaissance l'existence d'une « liste communautaire » qui contient les coordonnées des transporteurs aériens sujets à une interdiction en cours au sein de la Communauté européenne. La liste communautaire est disponible sur http://www.easa.eu.int/ws_prod/index.html La liste communautaire a été adoptée par la Suisse.

Nous nous réservons le droit de changer votre compagnie aérienne dans le cas où celle-ci serait sur la liste noire conformément à la réglementation de l'UE. Tous changements relatifs à la compagnie aérienne actuelle après réception de vos billets vous seront notifiés dès que possible et dans tous les cas au moment de l'enregistrement ou à la porte d'embarquement.

i) Les bagages

Souvent vous êtes autorisé à avoir gratuitement un bagage déterminé en soute et un bagage déterminé en cabine, ceci peut-être différent selon les compagnies aériennes, la classe et/ou l'itinéraire. Il est recommandé que le bagage en cabine soit le plus restreint possible. Un coût supplémentaire peut être appliqué pour les bagages en soute qui dépasse le format autorisé. Veuillez demander à la compagnie aérienne de plus amples informations car ces règles varient régulièrement. Pour plus d'informations et des liens vous pouvez vous référer à <http://www.iata.org/bags>. Pour des raisons de sécurité, il ne doit pas y avoir d'objet dangereux dans les bagages en soute ou en cabine. Les objets pour lesquels il y a des restrictions comprennent notamment, mais pas seulement, tous les couteaux (y compris les couverts domestiques), les objets pointus ou les instruments coupants de toutes sortes et de toutes longueurs qu'ils soient en métal ou d'une autre matière, les cutters, les tire-bouchons, les rasoirs, les limes métalliques, les ciseaux de toutes sortes et de toutes longueurs, les seringues hypodermiques (sauf si nécessaire pour raisons médicales), les aiguilles à tricoter, les armes qu'elles soient réelles, des répliques ou des jouets (en plastique ou en métal), des gaz comprimés, des substances corrosives, des explosifs, des liquides et solides inflammables, du matériel radioactif, des oxydants, des poisons, des substances infectieuses et des malles avec systèmes d'alarme intégrés.

Les passagers nécessitant l'utilisation de seringues pour raisons médicales pendant le vol tels que des diabétiques et les autres passagers avec une preuve documentée d'un besoin médical doivent s'assurer qu'elles sont emballées et étiquetées de façon professionnelles. Dans le cas contraire, les médicaments seront probablement retirés.

j) Embarquement refusé, annulations ou retards de vol

Conformément à la loi européenne et suisse, vous avez des droits dans certaines circonstances à remboursement et/ou compensation de la part de votre compagnie aérienne en cas d'embarquement refusé, d'annulation ou de retard de vols. De plus amples informations sur ces droits seront diffusées dans les aéroports européens et seront également disponibles auprès des compagnies aériennes. Toutefois le remboursement dans de tels cas est de la responsabilité de la compagnie aérienne.

20. ESTA

Si vous voyagez à destination des Etats-Unis ou que vous êtes en transit dans ce pays, veuillez prendre connaissance des nouvelles conditions d'entrée émises par le gouvernement américain et inscrivez-vous au plus tard 72 heures avant votre départ sur le système en ligne ESTA (Electronic System for Travel Authorisation).

[Télécharger le formulaire](#)

VACANCEL ne sera pas tenu responsable en cas de refus d'autorisation de voyager.

21. Hôtels et hébergement

a) hôtels pour lesquels nous avons un mandat / pour lesquels nous sommes un intermédiaire

Nous avons deux façons de vendre les séjours en hôtel:

i. Pour les hôtels pour lesquels nous avons un mandat et que nous vous vendons en tant que mandataire, VACANCEL vous débitera du montant total au moment de la réservation.

ii. Pour les hôtels pour lesquels nous sommes un intermédiaire et que nous vous vendons en tant qu'agent, l'hôtel vous facturera au moment de votre départ.

Pour tous les hôtels pour lesquels nous sommes un intermédiaire, nous agissons en qualité d'agent en votre nom et VACANCEL vous enverra une facture de confirmation qui confirmera votre réservation d'hôtel. L'hôtel vous débitera le paiement de votre chambre au moment où vous quitterez l'hôtel. Vous serez informé de tous ces montants au cours du processus de réservation.

b) Le classement par étoile

Le classement par étoile est utilisé pour symboliser la qualité globale de n'importe quel hôtel, de son niveau de service, de l'alimentation fournie et de la gamme de services disponibles. Les critères pris en compte varient d'un pays à l'autre en fonction des exigences spécifiques établies par l'organisme compétent et vous sont fournis pour votre information seulement. Le classement n'étant pas fait par VACANCEL, VACANCEL ne peut pas être tenu pour responsable de la classification des installations d'un hôtel et par conséquent il n'y a pas de garantie et aucune garantie d'aucune sorte par VACANCEL.

c) Les services proposés par l'hôtel

Veuillez lire la description détaillée de l'hôtel pour connaître les politiques de l'hôtel applicable à votre séjour. Pour des raisons de sécurité, au moins une personne adulte (min. 18 ans) doit séjourner dans chaque chambre réservée. Vous devez être âgé d'au moins 21 ans pour vous présenter à un hôtel de Las Vegas.

Veuillez noter que les hôtels réservés par nous pour vous ne sont pas exclusivement réservés à la clientèle de VACANCEL. Nous ne sommes pas responsables des limitations d'accès à certains services de l'hôtel à cause d'autres clients de l'hôtel ou de leurs activités. VACANCEL diffuse seulement l'information qu'il a reçue de l'hôtel et n'est pas responsable du contenu (y compris les images, la liste des services et installations, etc.) relatif aux hôtels montrés sur notre site internet. Les hôtels peuvent changer leurs services et les caractéristiques de leur propriété sans préavis à VACANCEL ou à vous et il est de votre responsabilité de confirmer les services directement avec l'hôtel au moment de voyager.

d) Indisponibilité

Si nous ne sommes pas en mesure de vous confirmer la demande initiale pour un hébergement, nous vous contacterons pour vous informer précisément sur les possibilités d'un hébergement alternatif ou sur le manque de disponibilité. Auquel cas vous aurez le choix entre accepter l'hébergement alternatif ou obtenir un remboursement de toute la somme que vous nous avez payée lors de votre réservation initiale. Le coût de l'hébergement alternatif ne peut pas dépasser le double de la réservation initiale (qui est pris en charge par VACANCEL). Si tel est le cas, nous vous proposerons uniquement le remboursement intégral de la réservation initiale.

22. Voitures de location

a) Age minimal

Dans la plupart des endroits l'âge minimal est de 25 ans (aux EU l'âge minimal peut être de 18 ou 21 ans). En cas de conducteur plus jeune, le surcoût sera fonction du type de voiture loué et du lieu. Tous les surcoûts pour conducteur plus jeune doivent être payés sur place au prestataire et ne sont pas remboursables. Vous serez informé de cette possibilité pendant la procédure de réservation.

b) Age maximal

Très peu d'endroits ont un âge supérieur limite. Cette limite peut commencer à l'âge de 60 ans ou plus. Si vous avez plus de 60 ans il est de votre responsabilité de vérifier avec le prestataire de location si vous êtes dans la limite ou non. Si vous n'avez pas pris soin de vérifier et que vous êtes au-dessus de l'âge limite, la voiture ne vous sera peut-être pas remise.

c) Caution pour location

Les agences de location n'acceptent que la carte de crédit pour s'assurer d'une caution sur le lieu de la location. Vous devez utiliser une carte de crédit et elle doit être celle du conducteur principal. Les cartes de crédit pré-payées et les cartes de retrait/débit (Switch, Aurore, Visa electron, Maestro, etc.) ne sont pas acceptées. En aucun cas nous ne sommes dans l'obligation de vous verser une indemnité ou autre si n'ayant pas de carte de crédit valide suffisamment approvisionnée pour la caution au moment de la prise en charge de la voiture, le prestataire vous refuse la location.

d) Permis de conduire

Un permis de conduire valide est nécessaire pour tous les conducteurs. Le permis doit être valide au moment de la location et le rester tout le temps de la période de location. En aucun cas nous ne sommes dans l'obligation de vous verser une indemnité ou autre si n'ayant pas de permis de conduire valide à présenter au prestataire il vous refuse la location. Veuillez noter que pour certains pays, vous aurez besoin d'un permis de conduire international en plus de votre permis de conduire national (les deux doivent être présentés lors de la prise en charge de la voiture). Il est de votre responsabilité de vérifier ce qui est nécessaire.

e) Frais supplémentaires

Veuillez noter que la société de location est en droit de prélever sur votre carte de crédit tous les services utilisés qui n'étaient pas inclus dans ce que vous avez déjà payé tels que l'essence et/ou le conducteur supplémentaire par exemple. Vous serez informé de cette possibilité pendant le processus de réservation.

Aucun remboursement du prix contractuel n'est possible pour des jours non utilisés et la société de location peut vous facturer des frais supplémentaires si vous restituez la voiture avant la date définie dans le cas où la nouvelle période de location induit un changement de prix ou est plus cher que le prix contractuel.

Il y aura des frais supplémentaires à payer au prestataire si vous restituez la voiture dans une autre ville que là où vous l'avez récupérée. Ceci, appelé « one way fee » (frais d'aller simple) doit être payé sur place au prestataire de la location de voitures directement. Vous serez informé de cette possibilité pendant le processus de réservation.

f) Augmentation des prix due à des charges imposées par des tiers

Si les coûts du prestataire de la voiture ont augmenté pour une des raisons mentionnées ci-dessous, il vous facturera ce coût additionnel au moment de la location. Comme ces coûts sont imposés par des tiers à nos prestataires, ces coûts additionnels ne peuvent pas être évités. Ces coûts peuvent être:

- Augmentation des frais d'aéroport
- Augmentation de la surtaxe
- Augmentation de la TVA (ou d'autres taxes à la vente)

g) Rachat de franchise

Bien que nos tarifs soient tout inclus, il se peut qu'il y ait une franchise à payer. Cela signifie qu'en cas d'accident, de dommage ou de vol, le conducteur devra payer une partie du coût, un montant défini en pourcentage, quote-part, forfait. Cela peut varier en fonction du type de voiture loué et de la destination où vous voyagez et de l'assurance que vous avez choisie.

h) Restitution de la voiture en retard

Les tarifs de location sont calculés sur la base de l'heure de restitution décidée lors de la prise en charge de la voiture. Si la voiture est gardée plus longtemps que la durée initialement prévue, il peut vous être demandé de payer des frais supplémentaires. Vous serez informé de cette possibilité pendant le processus de réservation. Si vous souhaitez prolonger la durée de la location, vous devez contacter directement la société de location.

i) Contrat de location

Le contrat de location vous est remis lors de la prise en charge du véhicule pour signature et il est sujet à la loi locale. Il comporte toutes les informations sur votre location. Il est de votre responsabilité de vérifier attentivement ce document avant de le signer et d'en garder une copie. VACANCEL ne sera pas responsable de manquements à ce contrat.

j) Siège de sécurité pour enfant

La réglementation locale peut imposer l'utilisation de siège de sécurité pour enfant. En Suisse, par exemple, les enfants jusqu'à leur 7ème anniversaire doivent être assis sur un siège adapté, de préférence à l'arrière de la voiture. Les enfants entre 7 et 12 ans doivent être assis sur un siège adapté ou porter la ceinture de sécurité. Le respect de cette obligation est de la responsabilité du conducteur. La disponibilité de siège de sécurité pour enfant ne peut pas être garantie par VACANCEL et les frais pour ces sièges ne sont jamais inclus dans le prix proposé par VACANCEL. Les conditions générales du prestataire de voiture établissent le coût pour un siège de sécurité enfant.

23. Packages

Un package (ou voyage à forfait) est un ensemble déjà organisé de prestations qui durent plus de 24 heures ou qui inclut au moins une nuit et qui comprend au moins deux des prestations suivantes: (a) transport (b) hébergement ou (c) autre service touristique formant une partie significative de la réservation et ces deux prestations ou plus vous sont vendues par nous en même temps comme un tout à un tarif global. Si le prix de différents produits et services de voyage faisant partie du même package est indiqué séparément, ils sont tout de même considérés comme un package au sens de la phrase précédente. Le contrat dans ce cas est conclu entre vous et VACANCEL, **sauf si VACANCEL agit en tant qu'intermédiaire et non pas en tant que Tour Opérateur.**

Si vous avez réservé un package **dont VACANCEL est le Tour Opérateur**, les règles spéciales ci-après (a à i) s'appliquent. Ces règles particulières sont celles qui prévalent par rapport à toutes les autres règles de ces conditions générales dans la mesure où ces dernières règles sont incohérentes avec les règles particulières. Pour tout le reste toutes les autres règles de ces conditions générales demeurent valides.

a) Offre de package en ligne (Loi fédérale sur les voyages à forfait, art. 3)

Nous nous réservons le droit explicite de changer les conditions de nos offres de package en ligne. **En procédant au processus de réservation, il est considéré que cette réserve vous a été clairement notifiée.**

b) Information du consommateur / contrat du package (Loi fédérale sur les voyages à forfait, art. 4-6)

Avant de conclure le contrat, nous vous fournirons une copie des termes du contrat, inclus les conditions générales et des documents similaires. Nous vous informerons des besoins en termes de passeport et visa, le cas échéant, et en particulier du temps nécessaire pour se procurer ces documents. Nous vous informerons sur les besoins en termes de santé imposés par les autorités, le cas échéant.

Avant votre départ dans un délai raisonnable, nous vous informerons des détails du voyage, des coordonnées de votre représentant local, ou à défaut d'une autorité locale qui pourrait vous aider en cas de problème ou à défaut d'un numéro de téléphone d'urgence ou une personne à contacter en cas d'urgence.

c) Augmentation du prix (Loi fédérale sur les voyages à forfait, art. 7)

VACANCEL se réserve le droit d'augmenter le prix des packages dans les conditions suivantes : le prix de votre package peut être sujet à des variations de prix à la hausse ou à la baisse et vous pouvez avoir à payer une majoration (ou respectivement bénéficier d'un remboursement) sur le prix mentionné dans votre facture de confirmation, dans le cas où ces variations sont dues à des changements relatifs aux coûts de transport (par exemple les frais d'avions, le coût du carburant, les charges salariales, les règles gouvernementales ou des raisons de sûreté et de sécurité); aux actions gouvernementales tels que des changements dans les taxes (notamment la TVA); ou aux frais payant pour des services (par exemple des taxes d'atterrissage ou des frais d'embarquement/débarquement aux ports et dans les aéroports) ou pour refléter les fluctuations des taux de change. De telles hausses de prix ne seront pas faites à moins de trois semaines de votre date de départ.

d) Offres balnéaires en monnaies étrangères

Les offres balnéaires des tour-opérateurs étrangers sont facturées en euros ou en dollars américains, le cas échéant dans une autre monnaie qui vous sera précisée dans le processus de réservation. Le prix indiqué en francs suisses est un prix indicatif, qui se base sur le taux de change actuellement en vigueur. Le prix à payer effectivement en francs suisses dépend du taux de change pratiqué par la banque émettrice de votre carte de crédit, ainsi que des éventuels frais de traitement qu'elle prélève.

e) Modification de contrat (Loi fédérale sur les voyages à forfait, art. 6)

En cas de modification importante concernant un package, nous vous informerons dès que possible et indiquerons les conséquences sur le prix.

Dans le cas d'une modification importante d'un package, vous avez le choix entre les options suivantes: vous pouvez accepter les changements ou vous pouvez vous retirer du contrat. Si vous vous retirez du contrat, vous avez le choix entre les options suivantes: vous pouvez obtenir un remboursement total ou un package équivalent ou de plus grande qualité si nous sommes en mesure de les fournir, ou un package de moindre qualité avec un remboursement de la différence de prix.

Sont généralement considérées comme des modifications importantes:

- i)** Un changement dans votre aéroport de départ;
- ii)** Un changement de plus de 12 heures de votre heure de départ;
- iii)** Un changement de votre lieu de vacances outre-mer ou;
- iv)** Un changement d'hébergement pour une classe inférieure à celle que vous avez choisie lors de votre réservation;
- v)** Une augmentation du prix de plus de dix pour cent.

Nous absorbons à la hausse ou à la baisse les variations jusqu'à l'équivalent de 1% du prix du package tel qu'il apparaît sur votre facture de confirmation (sont exclus les frais annexes, les primes d'assurances et / ou les frais de modifications). Seules les variations dans le prix de plus de 1% vous seront répercutées selon que c'est à la hausse ou à la baisse, respectivement soit par une majoration soit par un remboursement.

Dans le cas où vous souhaitez modifier une partie de votre réservation, des frais de dossier s'appliqueront. De plus les changements et les annulations sont régis par les conditions générales du prestataire du service concerné. En règle générale, ces contrats ne peuvent pas être modifiés ou annulés sans le paiement de frais d'annulation, de modification ou des frais de dossier.

Si dans un package, la modification importante concerne un vol opéré par une compagnie low cost/à bas prix, cette dernière vous communiquera l'information, à vous uniquement, et non à VACANCEL. Le cas échéant, vous pourrez entreprendre

directement avec la compagnie low cost/à bas prix une modification, voire une annulation de vos vols. Si nécessaire, VACANCEL pourra, dans la mesure du possible, prendre contact avec la compagnie à votre place. Il est cependant impératif que vous informiez VACANCEL des changements importants communiqués par la compagnie low cost/à bas prix, afin que votre réservation hôtelière puisse être modifiée ou annulée en conséquence.

f) Annulation (Loi fédérale sur les voyages à forfait, art. 11)

Dans l'éventualité peu probable où nous devrions annuler votre package, vous avez le choix entre les options suivantes: vous pouvez obtenir un remboursement total ou un package équivalent ou de plus grande qualité si nous sommes en mesure de les fournir, ou un package de moindre qualité avec un remboursement de la différence de prix.

Si vous souhaitez annuler une partie de votre réservation, des frais de dossier s'appliqueront. De plus les changements et les annulations sont régis par les conditions générales du prestataire du service concerné. En règle générale, ces contrats ne peuvent pas être modifiés ou annulés sans le paiement de frais d'annulation, de modification ou des frais de dossier.

Si dans un package, la modification importante concerne un vol opéré par une compagnie low cost/à bas prix, cette dernière vous communiquera l'information, à vous uniquement, et non à VACANCEL. Le cas échéant, vous pourrez entreprendre directement avec la compagnie low cost/à bas prix une modification, voire une annulation de vos vols. Si nécessaire, VACANCEL pourra, dans la mesure du possible, prendre contact avec la compagnie à votre place. Il est cependant impératif que vous informiez VACANCEL des changements importants communiqués par la compagnie low cost/à bas prix, afin que votre réservation hôtelière puisse être modifiée ou annulée en conséquence.

g) Plaintes et mesures compensatoires (Loi fédérale sur les voyages à forfait, art. 11)

En cas de problème à l'étranger, vous devez en premier lieu en informer le prestataire approprié (par exemple hôtel, société de location de voitures, compagnie aérienne). Si le prestataire n'est pas en mesure de résoudre le problème à votre convenance, vous devez nous contacter au +41 22 756 25 74 afin que nous puissions vous aider.

Dans le cas où votre demande ne peut pas être satisfaite sur le moment, vous devez nous en informer, dès que possible et dans les 28 jours suivant votre retour, en écrivant à notre Service clients, VACANCEL, route de l'Etraz 25, CH-1239 Collex, Suisse, en mentionnant votre référence de réservation initiale, en fournissant toutes les informations et les documents nécessaires.

En fonction des circonstances, vous bénéficierez peut-être de mesures compensatoires (répétition du voyage) ou une compensation (différence entre le prix payé et le montant que valaient vraiment les services).

h) Responsabilité (Loi fédérale sur les voyages à forfait, art. 14-16)

Sous réserve des conventions internationales, VACANCEL est responsable des blessures corporelles des consommateurs. Dans tous les autres cas, notre responsabilité est limitée au maximum à deux fois le coût de votre package sauf si le mal était intentionnel ou du à une négligence flagrante.

Nous ne sommes pas responsable des dommages causés par la faute du consommateur, par la faute imprévisible et inévitable de tiers qui n'ont fourni aucun service dans ce package, par la force majeure, ou par des événements imprévisibles et inévitables malgré tout le soin apporté par VACANCEL.

En cas d'annulation, nous ne sommes pas responsables des dommages causés par la force majeure ou dans le cas où le nombre minimal de participants nécessaire pour le voyage n'est pas atteint et que VACANCEL annule le voyage pas plus tard que trois semaines avant la date prévue de début du voyage.

Pour tous les autres cas, et dans la mesure où la loi le permet, nous ne sommes pas responsables.

i) Votre sécurité contre l'insolvabilité d'une compagnie aérienne ou d'un hôtel en cas de réservation d'un package voyage

Concernant les packages, dans le cas peu probable où une compagnie aérienne ou un hôtel seraient insolubles, VACANCEL prendra les mesures nécessaires pour que vous ne soyez pas bloqué à l'étranger et organisera le remboursement des dommages financiers jusqu'à concurrence des sommes que vous nous avez payées pour une réservation à l'avance, sauf les transporteurs low cost / à bas prix.

En plus des conditions générales de VACANCEL, les réservations sont sujettes aux conditions des Tours Opérateurs.

24. Assurances

Nous vous recommandons de souscrire une assurance adéquate pour couvrir (au minimum) les dépenses encourus dans le cas d'une annulation, ainsi que les coûts de l'assistance, notamment de rapatriement, en cas d'accident ou de maladie alors

que vous êtes à l'étranger, et il est de votre responsabilité de veiller à souscrire une assurance appropriée qui correspond à vos besoins particuliers. Il est de votre responsabilité de vous conformer aux exigences de la compagnie d'assurance et il est de votre devoir de fournir à la compagnie d'assurance toutes les informations pertinentes, par exemple au sujet de toutes maladies préexistantes.

VACANCEL.COM peut vous fournir une assurance par ELVIA-MONDIAL ASSISTANCE. Pour voir les polices d'assurances, veuillez cliquer [ICI](#).

Ces assurances sont valables seulement pour un voyage acheté auprès de VACANCEL soit comme intermédiaire ou comme tour opérateur. VACANCEL ne peut pas être tenu responsable pour les coûts encourus par une personne qui n'a pas contracté de police d'assurance. Aussi VACANCEL recommande fortement à n'importe quel client de choisir une assurance voyage pour ses voyages.

Les frais de réservation VACANCEL et les frais de carte de crédit ne sont pas remboursés.

B. CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE

L'inscription à l'un des voyages proposés implique l'acceptation pleine et entière des conditions de vente de VACANCEL exposées ci-dessus et ci-après dont le client aura préalablement pris connaissance et qu'il aura acceptées par un clic avant de valider sa commande ainsi que tous les termes de la proposition.

Une quelconque dérogation au bénéfice du client n'apportera aucune novation aux présentes conditions. La nullité totale ou partielle d'une quelconque clause des Conditions Générales n'emporte pas nullité de leurs autres dispositions. Nos conditions de vente sont librement consultables sur le site Internet.

Les présentes Conditions Générales et Particulières sont valables à compter du 01 décembre 2011. Cette édition annule et remplace les versions antérieures.

Pour utiliser ce site, vous devez être âgé d'au moins 18 ans, être capable juridiquement de contracter et utiliser ce site conformément aux présentes Conditions.

1. Validité des offres :

Les offres du site (<http://www.vacancel.com/>) s'entendent « sous réserve de disponibilité au moment de l'inscription et dans la limite des stocks disponibles ». Les Conditions Générales et Particulières de Vente, le formulaire d'inscription, les choix de dates et prestations et les descriptifs constituent l'information préalable, valable sauf vente entre-temps, dont les termes seront caducs faute de règlement dans les délais prescrits par VACANCEL. Les règlements par Carte Bancaire et notamment la saisie du code cryptogramme valent acceptation sans condition des présentes et signature électronique du bulletin d'inscription.

2. Prix :

Les prix proposés sont exprimés en FRANCS SUISSES ou en EUROS sur la base des taux de change en vigueur au jour de l'offre ou de la parution. Du fait du fonctionnement particulier du site (<http://www.vacancel.com/>), les prix proposés au sein du site ou par toute autre méthode de publicité visuelle, orale ou électronique sont entendus sous réserve de confirmation et de disponibilité. Seul le prix proposé dans les devis ou factures vaut pour confirmation, tant pour le montant que la disponibilité des places demandées.

Nous nous engageons cependant à supprimer au plus vite toute erreur d'affichage dans nos pages, de notre fait ou de celui de nos fournisseurs.

Les prix affichés hors du devis ne comprennent pas :

- les éventuelles taxes gouvernementales non en vigueur au jour de l'inscription
- les assurances complémentaires à notre responsabilité civile telle que décrite ci-après
- les taxes d'aéroport
- les surtaxes éventuelles liées à la conjoncture (hausse carburant par exemple)
- les frais de visas et les frais d'accomplissements des formalités administratives et sanitaires nécessaires à l'accomplissement du voyage : vaccinations, traitements médicaux, etc.
- les dépenses personnelles (boissons, suppléments, blanchissage, téléphone, fax, cautions pour le prêt de matériels divers,...)
- les excédents de bagages
- les parking aéroport
- les cautions, frais ou pénalités encourues suite à une contravention aux lois des pays concernés
- les excursions non mentionnées dans l'inscription
- les pourboires et d'une manière générale toute prestation non expressément incluse dans le bulletin d'inscription.

Les durées de voyage sont indiquées en jour depuis la ville de départ jusqu'au retour dans cette même ville incluant le jour de départ (à partir de l'heure de convocation à l'aéroport) et d'arrivée au retour quel qu'en soient l'horaire, le temps de transport et le nombre de nuits entre ces dates.

La durée des prestations terrestres peut se trouver modifiée pour des raisons dues à la sécurité ou à des cas de force majeure sans donner lieu à indemnité ou remboursement.

Jusqu'à 10 jours avant le départ, VACANCEL se réserve un droit de révision des prix en cas de hausse significative du coût du transport (lié notamment au coût du carburant), des redevances, assurances, taxes (notamment taxes d'atterrissage, d'embarquement, de débarquement dans les ports et les aéroports) et taux de change entre le jour du calcul du prix du forfait et celui du départ.

3. Remise des documents de voyage :

Le mode de remise des documents de voyage et/ou titres de transport figure sur la convocation et est fonction du délai disponible entre la date d'émission des billets et la date de votre départ, et/ou du type de prestation.

L'acheteur communique une adresse " électronique " (e-mail) de préférence ou un numéro de télécopie le cas échéant, auquel VACANCEL pourra lui adresser les documents relatifs à son voyage.

A savoir :

- après acceptation du paiement : la facture électronique

- dès confirmation des horaires par l'organisateur : la convocation d'aéroport électronique

Le paiement par carte bancaire, notamment la saisie du code « cryptogramme » figurant au dos de la carte bancaire, valent possession de la carte, acceptation des présentes conditions générales de vente et signature électronique.

Les titres de transport sur vols spéciaux sont remis à l'aéroport sur présentation de la convocation d'aéroport.

Pour les réservations de location/résidence, hôtel (sans transport), location de voiture, de restaurant, le mail de confirmation fait office de facture et de bon d'échange Vous devez donc l'imprimer et le conserver. Il vous sera demandé à votre arrivée sur le lieu de séjour ou de délivrance de la prestation.

Si, cinq jours avant le départ, vous n'aviez pas reçu vos documents de voyage, il vous appartient de nous le faire savoir afin que nous puissions vous les ré-expédier à temps.

Par ailleurs, dans le cadre d'un vol spécial, vos horaires de vols sont susceptibles d'être modifiés. Aussi, nous vous recommandons de consulter régulièrement votre boîte mail jusqu'au moment de votre départ, même si vous avez déjà réceptionné vos documents de voyage.

En cas de transmission erronée par le client de ses coordonnées, VACANCEL décline toute responsabilité en cas de non exécution ou de mauvaise exécution du voyage due à la non réception des documents de voyage.

4. Annulation, modification, cession :

Les durées de voyage sont indiquées en jour de ville de départ à ville de départ, incluant le jour de départ (à partir de l'heure de convocation à l'aéroport) et d'arrivée au retour quel qu'en soient l'horaire, le temps de transport et le nombre de nuits effectivement passées pendant la durée du voyage. La durée des prestations terrestres peut se trouver modifiée pour des raisons dues à des cas de force majeure sans donner lieu à indemnité ou remboursement. Les opérations d'annulation, modification et cession de dossier sont soumises à des frais de service au bénéfice de l'organisateur et de VACANCEL selon le barème suivant :

Annulation

Toute demande d'annulation ou de modification doit nous être envoyée par email (contact@vacancel.com) ou par fax (+41 22 756 25 72) ou par courrier (VACANCEL, Route de l'Etraz 25, 1239 Collex-Genève, Suisse).

Plus de 60 jours avant le départ, sauf conditions différentes mentionnées dans le descriptif ou l'offre : 10% du prix du voyage, minimum 120 CHF.

De 59 à 45 jours avant le départ, sauf conditions différentes mentionnées dans le descriptif ou l'offre : 20% du prix du voyage, minimum 200 CHF.

Entre 44 et 21 jours du départ, sauf conditions différentes mentionnées dans le descriptif ou l'offre : 40% du prix du voyage, minimum 300 CHF.

Entre 20 et 8 jours du départ, sauf conditions différentes mentionnées dans le descriptif ou l'offre : 75% du prix du voyage, minimum 400 CHF.

Entre 7 et le jour du départ : 100% du prix du voyage.

Les durées sont exprimées en jour ouvrés (de 09h00 à 18h00).

Attention : l'annulation des vols est soumise aux conditions particulières des compagnies aériennes ; dans certains cas les billets émis ne sont ni modifiables ni remboursables, en particulier sur les vols réguliers.

Sauf conditions plus avantageuses applicables, toute modification appliquée à la destination, à la ville de départ, aux dates du séjour ou à la nature des prestations, à l'exception de la modification d'un ou de plusieurs participants est assimilable à l'annulation du dossier et à la création d'un nouveau dossier.

Modification, annulation à moins de 3 jours du départ, non présentation au lieu de départ ou non conformité aux exigences administratives : 100% du prix du voyage. En cas de non présentation au départ, VACANCEL se réserve le droit d'annuler les autres prestations ainsi que le billet de retour, dès lors que le client ne justifie pas d'un cas de force majeure l'ayant empêché de se présenter au départ.

En cas de cession, le cédant devra informer VACANCEL par lettre recommandée AR au plus tard 7 jours avant la date de départ (15 jours dans le cas d'une croisière ou d'un circuit) en précisant le nom, l'adresse et le téléphone du cessionnaire et justifiant que celui ci remplit les conditions nécessaires pour effectuer le voyage. Préalablement le cédant ou le cessionnaire sera tenu d'acquitter des frais d'un montant minimum de :

Plus de 30 jours avant le départ : CHF 90 et 10% pour les locations,

entre 29 et 21 jours du départ : CHF 100,

entre 20 et 8 jours du départ : CHF 120,

entre 7 et le jour du départ : de CHF 150 à 100% du montant du voyage selon les conditions du producteur (nous interroger).

Dans tous les cas, si les frais facturés à VACANCEL étaient supérieurs aux montants susmentionnés (vol à réservation non modifiable, conditions particulières, vol régulier ou autre), il serait dû le montant exact que VACANCEL répercuterait en fournissant les justificatifs.

Les assurances complémentaires ne sont pas remboursables ou transférables. Tout voyage interrompu, abrégé ou toute prestation non consommée du fait du client, sauf cas fortuit ou force majeure, ne donnera droit à aucun remboursement, en particulier toute place d'avion à l'aller et au retour.

5. Hébergement (hôtels ou locations) :

Selon les usages internationaux, les chambres sont mises à disposition, sauf exception locale, de 13 H à midi quels que soient les horaires d'arrivée et de départ. VACANCEL.COM et ses partenaires se réservent la faculté pour raisons techniques, de force majeure ou du fait de tiers, de substituer à l'hôtel prévu un établissement de même catégorie offrant des prestations équivalentes.

Dans ce cas, le client aura la possibilité de faire connaître son refus d'accepter la modification. Il ne pourra dans ce cas que prétendre à obtenir des titres de transport de retour.

En cas de différences de prix, l'organisateur du voyage ou en dernier recours VACANCEL supportera cette différence ou en remboursera la différence.

Les prix sont des tarifs contractuels. Il est donc impossible de tenir compte de certains tarifs promotionnels pratiqués sur place à certaines dates ; en conséquence, aucune réclamation ou demande de remboursement ne pourra être prise en compte. Les descriptifs sont établis avec soin, néanmoins il est possible que des variations minimales interviennent et VACANCEL ne saurait être tenu pour responsable de modification intervenant entre-temps. Le nombre de repas dépend du nombre de nuits passées à l'hôtel. La pension complète débute avec le dîner de la première nuit et s'achève avec le petit déjeuner de la dernière nuit. La demi pension comprend le petit déjeuner et un repas par jour. Les boissons ne sont incluses que lorsque cela est expressément mentionné. Ces repas peuvent être fournis aussi bien au cours d'un vol par le transporteur, qu'au cours d'une excursion dans un restaurant local, d'un pique-nique ou à l'hébergement d'étape. Les enfants de moins de 2 ans ne disposent pas de lit d'adulte dans les hôtels.

Lors de l'inscription, vous devez préciser le nombre exact de participants et leur âge. En effet, certaines locations, bien que de même catégorie, peuvent être équipées en fonction du nombre de personnes annoncé. Si vous dépassiez ce nombre, le préposé local est fondé à ne pas vous accueillir sur place et vous serez contraint de pourvoir vous-même à votre séjour. Les animaux ne sont accueillis que dans la mesure où leur présence a été spécifiée et acceptée lors de l'inscription. A défaut, le responsable local refusera leur présence: le séjour des clients et sa facturation restant néanmoins acquis.

Description :

Selon les saisons et les lieux, il peut arriver que des équipements sportifs, magasins, lieux de sorties... soient fermés et qu'on puisse s'adonner à moins d'activités que celles décrites dans les descriptifs ou les offres. De même, il se peut que les animations soient réduites, voire annulées, par exemple s'il n'y a pas suffisamment de participants, cette décision étant du ressort des prestataires de services.

Les informations générales (équipements, animations, services locaux, navettes...) indiquées dans les descriptifs et les offres de VACANCEL sont fournies par les stations et offices de tourisme et ce parfois plusieurs mois à l'avance. Elles sont donc données à titre indicatif et ne peuvent être considérées comme contractuelles dans la mesure où certains équipements et/ou prestations peuvent être modifiés en cours de saison (par exemple par décision municipale). Il va de soi que les vacanciers seront informés de toute modification à la seule condition que nous en ayons nous-mêmes été informés.

Par ailleurs, il faut savoir que certaines stations, pour des raisons de réglementation ne bénéficient pas d'infrastructures médicales.

L'appellation des hôtels ou des résidences est susceptible de varier.

Sauf indication contraire, les prix sont valables pour des chambres doubles occupées par deux personnes adultes.

Les homologations et classements touristiques correspondent à la réglementation et aux usages du pays d'accueil.

En ce qui concerne les couchages, nous attirons l'attention des vacanciers sur le fait que les lits superposés ne conviennent pas aux enfants de moins de 6 ans. Dans certains logements, l'accès aux mezzanines peut se faire par une échelle de meunier, déconseillée aux personnes âgées et aux enfants en bas âge.

Certains logements comportent un jardin ou jardinet - celui-ci n'est pas forcément clos.

Les photos n'ont qu'une vocation d'illustration, le client n'est pas obligatoirement logé dans le bâtiment représenté.

Accueil :

Les horaires vous seront confirmés sur vos documents de voyage. Il est conseillé d'aviser le responsable de l'accueil de l'heure approximative d'arrivée. En cas d'arrivée tardive, certains prestataires peuvent être amenés à facturer des suppléments. Il est indispensable d'avoir l'accord du responsable local au cas où l'occupation n'aurait pas lieu à la date prévue. Au cas où le vacancier n'arriverait pas dans les heures prévues d'ouverture de l'accueil, les frais d'éventuelles nuitées d'hôtel (...) seront à sa seule charge sans qu'il puisse prétendre un quelconque remboursement.

A son arrivée, le vacancier doit vérifier la propreté du logement et l'inventaire. Tout manquement doit être signalé sur place, le plus rapidement possible, au prestataire de services ou au représentant de l'organisateur de voyages. A défaut, le vacancier doit formuler directement sa plainte à son agence de voyages ou organisateur de voyages. Le vacancier donne ainsi la possibilité de chercher immédiatement une solution à son problème. Le non respect de ces prescriptions peut avoir une influence sur la fixation d'un dédommagement éventuel.

Dépôt de garantie ou caution :

Il appartient dans tous les cas au vacancier de s'assurer que la caution éventuellement versée à son arrivée lui soit restituée : soit directement le jour de son départ après l'état des lieux, soit par courrier dans un délai de 4 semaines. Le vacancier ne pourra en aucun cas exiger que le responsable local procède à l'inventaire en dehors des horaires prévus à cet effet.

Il appartient au responsable local et à lui seul de se faire couvrir du montant des dégâts locatifs, frais de ménage, taxe de séjour, extras et consommations diverses directement auprès des vacanciers.

6. Conditions particulières du plongeur :

Santé

Le client s'engage à fournir un certificat médical de moins de 6 mois d'aptitude à la plongée sous-marine, qu'il soit affilié ou non à une fédération et à aviser le responsable du centre de plongée de tout problème de santé survenu depuis la délivrance du certificat. Si, sur place, il advenait au client un problème de santé susceptible de mettre en péril sa propre sécurité ou celle d'autrui, il appartiendrait au responsable de le soumettre à un examen médical et au besoin, de lui interdire, temporairement ou pour la durée du séjour, la pratique de la plongée.

Niveau technique

Le client s'engage, avant le départ, à indiquer son niveau de plongée (brevet, nombre de plongées effectuées, carnet de plongée, etc.) et ce, sous son entière responsabilité. Si, sur place, le niveau indiqué dans les documents ne correspond pas à la réalité, le responsable se réserve le droit de proposer au client une mise à niveau (à ses frais) ou de lui refuser l'accès à la plongée.

Règles

Par sa simple participation aux activités du centre de plongée, le client en accepte les conditions de fonctionnement et s'engage à respecter l'intégralité des règles de plongée en vigueur (sécurité individuelle ou collective, horaires de rendez-vous établis, discipline de groupe, préservation de l'environnement) ou de toute décision prise par le responsable. En cas de non respect, le responsable pourra interdire au client de plonger, momentanément ou jusqu'à la fin du séjour.

Forfait plongée

Le nombre de plongées compris dans le forfait est attribué à chaque client et n'est pas cessible. Il est donné à titre indicatif, en fonction des conditions optimales de fonctionnement du centre, en dehors de toutes raisons de force majeure indépendantes de sa volonté (conditions météo, restrictions locales, etc.).

Matériel

Sauf conditions particulières stipulées à l'inscription, le forfait plongée comprend le prêt d'une bouteille, son gonflage (éventuellement le prêt d'un adaptateur, si la norme de sortie utilisée au centre est différente de celle couramment utilisée en France) et du lest nécessaire (plombs). En cas de perte de ce matériel par le client, le responsable pourra en exiger le remboursement sur place. Le client devra fournir tout l'équipement nécessaire à sa propre plongée, y compris les appareils de contrôle et son utilisation se fera sous son entière responsabilité. Si tout ou partie de cet équipement présente un défaut qui pourrait nuire à la sécurité, le responsable pourra en interdire l'usage. Si le client est dans l'impossibilité de remplacer l'équipement incriminé, il devra s'en procurer sur place et à ses frais, sinon l'accès à la plongée pourra lui être refusé. **IMPORTANT** : en cas d'interdiction ou impossibilité de pratique de la plongée (selon les paragraphes ci-dessus), le client ne pourra prétendre à un quelconque droit à remboursement ou un crédit de plongées pour lui-même ou une tierce personne.

7. Spectacles et sports

Les articles suivants sont exclusivement applicables aux relations contractuelles de VACANCEL avec le client dans le cadre de la fourniture de places de spectacles, événements sportifs ou culturels. Avant son achat, le client reconnaît expressément avoir pris connaissance des présentes conditions particulières de vente relatives à la vente de billetterie et les accepter dans leur intégralité. Ces conditions s'appliquent à l'exclusion de toutes autres et notamment celles régissant la vente de voyages, séjours ou forfaits touristiques incluant ou non de la billetterie, spectacle ou événementiel.

VACANCEL n'intervient qu'en qualité de vendeur de billetterie. Par conséquent, les présentes conditions particulières ne concernent que les prestations de vente et non le spectacle ou l'événement lui-même, qui peuvent être soumis à un règlement intérieur propre à l'organisateur, au producteur ou aux sites concernés et disponibles auprès d'eux.

Plan de site et localisation des places. Au moment de la commande, le client porte son choix sur une catégorie de places, sans que VACANCEL ne s'engage sur son emplacement. Toutefois, VACANCEL peut indiquer les places sur un plan de salle s'il s'agit de places numérotées. L'emplacement pourra indiquer soit le siège précis soit une zone de la salle dans laquelle sont situées les places.

La commande de billets de spectacle est définitivement confirmée à réception de la réservation par le client avec paiement du solde. Le client recevra une facture définitive après le paiement du solde.

Prix et conditions de paiement. Le prix des billets fixé par VACANCEL est indépendant de leur valeur faciale et correspond à leur prix d'achat par VACANCEL, ainsi qu'à la rémunération de ses services (prise de commandes, traitement et suivi, organisation, etc.).

A la réservation, le client règle 100 % du prix de la prestation.

Obtention des billets. Entre 10 et 3 jours avant l'évènement sportif ou culturel le client se voit remettre un voucher ou bon d'échange lui permettant de retirer les billets

VACANCEL ne sera en aucun cas responsable d'une erreur de saisie du client dans son nom ou son adresse.

Annulation et remboursement. Les billets de spectacles ou d'événements sportifs ou culturels ne seront pas remboursés même en cas de perte ou de vol, ni repris ni échangés.

En cas d'annulation du spectacle par l'organisateur, VACANCEL appliquera les conditions de ce dernier :

soit le client accepte le report de date proposé par l'organisateur ;

soit le client accepte le remboursement du prix de vente des billets.

Responsabilité. VACANCEL ne saurait être responsable de la mauvaise réalisation ni de l'annulation ou du report de l'évènement par l'organisateur, en qualité de vendeur de la billetterie correspondante

8. Transport :

Toute modification des horaires, tout retard, toute annulation et tout autre événement imputables à des cas de force majeure (notamment grèves, intempéries, guerres, séisme, épidémie, etc.) ou à un fait imprévisible et insurmontable de tiers étrangers à la prestation, ou à un fait imputable au client ne pourraient donner droit à annulation du voyage sans frais, ni à aucune indemnité et nous n'aurions à en supporter aucune conséquence de quelque type que ce soit en particulier la prise en charge

de frais de pré ou post acheminement.

Nous vous conseillons de manière générale de prévoir un temps de connexion de 3h et nous vous recommandons de réserver des titres de transport modifiables voire remboursables afin d'éviter toute perte financière.

En cas de modification des horaires des moyens de transport du fait du transporteur, en particulier dans le cas de vols spéciaux, dits "vols charter", la responsabilité de VACANCEL ne pourra être engagée que si cette modification excède 48 H. Dans l'hypothèse où la modification est liée à un cas de force majeure, le délai de 48 H commence à courir à compter du moment où le cas de force majeure a disparu. Dans le cas où le délai de 48 H serait dépassé, la responsabilité de VACANCEL sera limitée à une indemnité forfaitaire et libératoire égale à la valeur des prestations terrestres, au prorata du temps de dépassement par période indivisible de 24 h, quelles que soient les éventuelles conséquences financières pour le passager.

Sauf indication contraire, les bagages sont en principe transportés gratuitement dans la limite de 20 kg par personne occupant un siège, ce qui exclut les enfants de moins de 2 ans. Cette franchise étant réduite sur certaines compagnies il est recommandé de ne pas dépasser 15 Kg. Les excédents sont taxés selon les tarifs applicables aux passagers individuels, à la charge du passager. Tout bagage enregistré égaré ou endommagé doit faire l'objet d'une déclaration de la part du passager auprès de la compagnie aérienne et éventuellement d'assurance si une complémentaire bagages a été souscrite.

Les enfants de moins de 2 ans ne disposent pas d'un siège sur l'avion. Les enfants de moins de 15 ans non accompagnés sont refusés.

Tout titre de transport perdu ou volé ne sera pas remboursé et devra être racheté par le client.

Toutes les conséquences de ces pertes, vol ou non utilisation seront à sa charge. Le client est tenu de re-confirmer sur place sa réservation de vol retour. A défaut, il perdrait le bénéfice de sa réservation et de son titre de transport sans pouvoir prétendre à indemnité.

Sauf indication contraire, les animaux ne sont pas acceptés dans les voyages proposés par VACANCEL (interrogez-nous cependant).

En vertu de l'article 9 du règlement européen n°2111-2005 du 14 décembre 2005, la liste des compagnies aériennes interdites d'exploitation dans la communauté européenne peut être consultée en agences et sur le site internet suivant : http://ec.europa.eu/transport/air/safety/flywell_fr.htm

9. Prestations :

Durée : nos prix sont basés sur un nombre de nuits et non sur un nombre de journées. Si en raison des horaires imposés par les compagnies aériennes ou tout autre transporteur, la première et/ou la dernière nuit se trouvent écourtées par une arrivée tardive ou un départ matinal, aucun remboursement ni indemnité ne pourrait avoir lieu.

Restauration : la pension complète signifie : logement, petit déjeuner, déjeuner et dîner. La demi-pension signifie : logement, petit déjeuner et dîner. D'autre part, à chaque nuit passée sur place correspond un petit déjeuner et un repas principal, en cas de séjour en demi-pension. Ces prestations de repas peuvent être fournies à l'hôtel où est assuré le séjour et/ou par le transporteur aérien.

10. Responsabilité :

Nous attirons votre attention sur le fait que seuls une carte nationale d'identité ou un passeport en cours de validité permettent de voyager. Aucun autre document ne peut servir à voyager, aussi bien pour un adulte, un enfant ou un bébé.

En règle générale, un passeport en cours de validité est indispensable pour les destinations étrangères hors Suisse et Union Européenne. Certains pays exigent que la validité du passeport soit supérieure à six mois après la date de retour et également que vous soyez en possession d'un billet aller-retour ou d'un billet de sortie et de fonds suffisants, etc.

De même que certains pays exigent que le passager justifie d'une souscription à une assurance assistance/rapatriement, pour délivrer le visa.

Les formalités administratives et/ou sanitaires nécessaires à l'exécution du voyage vous sont communiquées à titre indicatif. Il vous appartient de vous renseigner personnellement sur ces points auprès des autorités compétentes de votre pays de résidence et/ou du pays de destination.

Les enfants mineurs titulaires d'une carte d'identité et voyageant avec un seul parent, des parents non mariés ou une tierce personne doivent obligatoirement être en possession d'une autorisation de sortie du territoire. Cependant, si l'enfant est muni d'un passeport, l'attestation de sortie de territoire n'est pas nécessaire.

VACANCEL ne saurait en aucun cas accepter l'inscription d'un mineur non accompagné. En conséquence, VACANCEL ne saurait être tenue pour responsable dans le cas où, malgré cet interdit, un mineur non accompagné serait inscrit, à son insu, sur un voyage.

Les ressortissants des pays étrangers doivent impérativement se renseigner préalablement à leur inscription auprès des autorités compétentes du ou des pays de destination.

Pour bien préparer votre voyage, et quelque soit votre nationalité, nous vous conseillons vivement de consulter toutes les informations sur les pays à visiter et sur les démarches administratives et sanitaires à accomplir, sans oublier les pays éventuellement traversés à l'occasion d'escales ou de transits. L'accomplissement de ces formalités ainsi que les frais en résultant vous incombent.

Il vous appartient de respecter scrupuleusement ces formalités et de vous assurer que les noms et prénoms qui figurent sur vos documents de voyages (réservations, titres de transport, bons d'échange...) correspondent exactement à ceux qui figurent sur leur pièce d'identité, passeport, visas, etc.

VACANCEL ne pourra en conséquence être tenu pour responsable de votre inobservation de ces obligations, notamment dans le cas où vous vous verriez refuser l'embarquement ou le débarquement, ou infliger le paiement d'une amende.

VACANCEL ne saurait en aucun cas se voir imputer les frais d'amende et/ou de droits résultant de l'inobservation des règlements douaniers ou sanitaires des pays visités.

VACANCEL ne pourra en aucun cas être tenu pour responsable des conséquences d'événements de force majeure et de tout fait imprévisible et insurmontable.

VACANCEL décline toute responsabilité dans les cas de modification ou d'annulation de prestations dues au fait de l'acheteur et à tout fait imprévisible et insurmontable ou à tout cas de force majeure.

La notion de responsabilité civile (accident, incendie, vol, etc.) variant suivant la législation des pays concernés, il est conseillé aux voyageurs de vérifier attentivement que les garanties souscrites par notre intermédiaire couvrent bien tous les risques encourus.

La responsabilité de VACANCEL envers le client pour tous les actes de transport aérien est limitée. Le billet de passage constitue le seul contrat entre la compagnie aérienne et l'acheteur. La compagnie aérienne assume seule la responsabilité de tous les préjudices, dommages et accidents pouvant survenir aux voyageurs, à leurs animaux et leurs bagages.

11. Absence d'un droit de rétractation

Pour toute commande de prestation de service effectuée auprès de VACANCEL.COM, vous ne bénéficiez d'aucun droit de rétractation.

12. Annulation du fait de Vacancel ou de l'organisateur :

Dans le cas où VACANCEL serait amenée à annuler le voyage ou le séjour, le client se verra proposer un voyage ou séjour d'un coût comparable. En cas de refus du client celui-ci se verra rembourser les sommes versées et recevra une indemnité égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était de son fait à cette date. Si cette annulation est imposée par des circonstances de force majeure ou tenant à la sécurité des voyageurs, le client ne pourra prétendre à aucune indemnité. Si l'annulation est due à un nombre insuffisant de participants au plus tard 21 jours calendaires avant le départ, le client ne pourra prétendre à aucune indemnité. Dans certains cas la prestation pourra être maintenue malgré l'insuffisance de participants moyennant un supplément de prix qui sera demandé au client.

13. Assurances :

VACANCEL.COM a souscrit un contrat d'assurance Responsabilité Civile Professionnelle (Contrat n° 14.674.569) à hauteur de CHF 5.000.000 (cinq millions de francs suisses) auprès de la compagnie ZÜRICH Assurances, 1206 Genève.

Cette garantie ne se substitue pas aux garanties que chaque voyageur doit souscrire individuellement et volontairement. Il est donc fortement recommandé aux clients de souscrire des assurances complémentaires (notamment : annulation, rapatriement, maladie et accidents).

Les éventuelles demandes de remboursement afférentes à ces souscriptions devront être traitées directement auprès des compagnies concernées. Les conditions d'assurance correspondant aux garanties souscrites sont présentées avec les options de garanties et figurent après achat dans la facture électronique.

ASSURANCES ANNULATION, PERTE DE BAGAGES, PERTE DE TITRE DE TRANSPORTS :

Aucune assurance n'étant comprise dans les prix proposés, VACANCEL vous propose donc de souscrire au moment de votre commande les assurances utiles.

Une fois que vous avez souscrit une garantie d'assurance proposée par VACANCEL, il n'est pas possible de la modifier ultérieurement et de la remplacer pour une autre garantie, ou de l'annuler.

Le montant de la souscription de l'assurance demeure systématiquement acquis et il n'est pas possible de prétendre à son remboursement.

13. Conditions particulières régissant la garantie du meilleur prix :

Cette garantie s'applique sur les tarifs TTC, pour des prestations et des modalités de voyage absolument identiques, hors offres promotionnelles ou réductions et avantages de tous types offerts par d'autres prestataires.

Cette garantie ne s'applique qu'avant la réservation ; il n'y aura aucun remboursement a posteriori.

Cette garantie ne s'applique que si le même voyage offert par le site concurrent est toujours disponible à la date de la demande et si le site concurrent n'est pas une compagnie aérienne.

Cette garantie ne s'applique que pour des voyages vendus par des agences de voyages en ligne suisses ou françaises (hors DOM-TOM), régulièrement inscrites au Registre du commerce suisse ou français, ayant leur siège sur territoire suisse ou français (hors DOM-TOM) et exerçant leur activité de manière prépondérante sur territoire suisse ou français (hors DOM-TOM).

C. LOI APPLICABLE ET FOR

Les conditions générales, et plus généralement le contrat que vous concluez avec VACANCEL.COM, sont soumis au droit suisse. Tout litige relatif à son interprétation et/ou à son exécution relève des tribunaux suisses, ceux du Canton de Genève en premier lieu.

Le fait que VACANCEL.COM ne se prévale pas, à un moment ou à un autre, d'une des dispositions des présentes Conditions ne pourra être interprété comme valant renonciation par ces dernières à s'en prévaloir ultérieurement.

Conformément à la Loi suisse sur les Fors art. 22, le juge du domicile du consommateur peut être également compétent.